

LEVANTAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN DE LA DOCUMENTACION PARA LA
IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
VERSIÓN 2000 EN CLEAN DEPOT LTDA.

VANESSA VELEZ DIAZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCION
INGENIERÍA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
2006

LEVANTAMIENTO Y ESTRUCTURACIÓN DE LA DOCUMENTACION PARA LA
IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001
VERSIÓN 2000 EN CLEAN DEPOT LTDA.

VANESSA VELEZ DIAZ

Proyecto de grado para optar por el título de
Ingeniero Industrial

Coordinador en la empresa
ING. OSCAR TORRES YEPES
Director De Calidad

Director Académico
ING. ALEJANDRO SILVA
Docente universidad autónoma de occidente

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCION
INGENIERÍA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
2006

Nota de aceptación

Aprobado por el comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Ingeniera Industrial

ING. OSCAR TORRES YEPES

Coordinador en la empresa

ING. ALEJANDRO SILVA

A mis padres, por el apoyo incondicional, por ser la fuerza para seguir adelante en los momentos difíciles, por ser el pilar de mi formación personal y profesional.

AGRADECIMIENTOS

Los más sinceros agradecimientos a:

Ingeniero Oscar Torres Yepes, Director de Calidad de Clean Depot LTDA, y Director de mi proyecto de grado, por el apoyo, acompañamiento y la oportunidad de trabajar en dicha empresa y conocer así el campo empresarial.

Ingeniero Alejandro Silva, Docente Universidad Autónoma de Occidente, por su colaboración y asesoría para la realización del proyecto.

Universidad Autónoma de Occidente y su facultad de Ingeniería Industrial, por los conocimientos brindados y el apoyo ofrecido durante el transcurso de mi carrera profesional.

CLEAN DEPOT LTDA., por facilitar los medios para desarrollar el proyecto de grado.

A todo el personal de la organización, por compartir experiencias y motivar mi desarrollo personal y profesional.

CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO	11
	12
RESUMEN	13
INTRODUCCIÓN	14
1. TITULO	15
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
3. JUSTIFICACIÓN	17
3.1 ECONOMICA	17
3.2 SOCIAL	18
3.3 ACADEMICA	19
4. OBJETIVOS	20
4.1. OBJETIVO GENERAL	20
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
5. MARCO TEORICO	21
5.1. ISO	21
5.1.1. Organización	21
5.1.2. Misión	22
5.2. Familia ISO 9000 Versión 2000	22
5.3. Procesos	24
5.3.1. Historia de los procesos	24
5.3.2. Gestión por procesos	25
5.3.3. Enfoque basado en procesos	25
5.3.4. Ciclo Deming en el enfoque basado en procesos	28
5.4. Las Normas ISO 9000:2000	29
5.4.1. Sistemas de Gestión de la Calidad	32

5.4.1.1. Requisitos Generales	32
5.4.1.2. Requisitos de la Documentación	32
5.4.1.3. ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?	33
5.4.1.4. ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000?	33
6. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	34
6.1. RAZÓN SOCIAL	34
6.2. RESEÑA HISTORICA	34
6.3. SERVICIOS	34
6.4. DATOS GENERALES	35
6.5.. MISIÓN	35
6.6. VISIÓN	35
6.7. PRINCIPIOS Y VALORES	35
6.8. OBJETIVOS DE CALIDAD	36
6.9 POLITICA DE CALIDAD	36
7. TRABAJO DE CAMPO	37
7.1. DOCUMENTACIÓN E IMPLEMEMENTACIÓN	38
7.1.1. Diagnóstico de la situación actual de la documentación	39
7.1.2. Identificación de procesos	40
7.1.3. Diseño y características de la documentación	41
7.1.4. Elaboración y Validación de los documentos	42
7.1.5. Divulgación y capacitación	42
7.1.6. Implementación del sistema documental	43
8. CONCLUSIONES	44
9. RECOMENDACIONES	45
BIBLIOGRAFIA	46
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Normas básicas familia ISO 9000/2000	22
Tabla 2. Modelo de procesos	40

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura de la serie ISO 9000/2000	24
Figura 2. Representación esquemática de un proceso	27
Figura 3. El ciclo “Planificar – Verificar – Hacer - Actuar”	28
Figura 4. Estructura del proceso de documentación	39
Figura 5. Jerarquía de la documentación del S.G.C	41

LISTA DE ANEXOS

	Pag.
ANEXO 1. Mapa de procesos	47
ANEXO 2. Diseño y características de la documentación	48
ANEXO3. Paper	50

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad (3.6.2) detectada u otra situación indeseable. (ISO9000 num.3.6.5)

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad (3.6.2) potencial u otra situación potencialmente indeseable (ISO9000 num. 3.6.4)

Cliente: El receptor de un producto suministrado por el proveedor. · En una situación contractual el cliente se denomina comprador. · El cliente puede ser por ejemplo un consumidor final, usuario, beneficiario o comprador. · El cliente puede ser externo o interno a la organización.

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Mejoramiento Continuo: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Observación: Toda situación de desvío con evidencia objetiva no contundente, que no requiera de una acción correctiva.

Organización: Una compañía, corporación, firma, institución o empresa o parte de las mismas constituidas como sociedad o no, privada o publica, que tiene sus propias funciones y su propia administración.

Política de calidad: Las directrices y los objetivos generales de una organización con respecto a la calidad expresados de manera formal por la alta gerencia.

Procedimiento: forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados.

Proyecto: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con los requisitos

Registro: Un documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados..

Satisfacción del cliente: Nivel de calidad medio a través de una encuesta al cliente final, al finalizar la prestación de un servicio o al terminar de utilizar un producto durante cierto lapso de tiempo previamente establecido.

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

RESUMEN

Este proyecto de grado tiene como objetivo estructurar e implementar la documentación necesaria para lograr alcanzar la certificación de un Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta que dicha documentación ayudará a tener un adecuado control y manejo de la información, siendo esta más confiable y oportuna, de tal manera que permita ofrecer un mejor servicio a los clientes y evite el caos administrativo, entre otros problemas.

Esta documentación se refiere a los procedimientos, registros, e instructivos, manual de calidad e indicadores de gestión para cada proceso, Creando así una cultura de calidad en la organización.

Clean Depot LTDA, decide implementar un Sistema de Gestión de Calidad debido a la competencia y crecimiento de los mercados, la demanda de los servicios, las exigencias de los clientes, la seguridad de los accionistas y de todo el personal que labora en la organización.

Este proyecto se implemento mediante una metodología práctica y eficaz basándose en la norma NTC ISO 9000.

INTRODUCCION

Debido al cambio, al crecimiento constante en que se encuentran los mercados y a las mayores expectativas de los clientes que cada vez exigen mas garantías en los servicios y/o productos que reciben, las empresas se ven en la necesidad de garantizar que sus productos y/o servicios ofrecidos cumplen con la calidad y los requerimientos que satisfagan a los clientes para así lograr una mayor competitividad y perduración dentro del mercado. Mediante el control de un ente certificador, el cual verifica que efectivamente se cumplen los requerimientos, la empresa obtiene la certificación.

El Sistema de Gestión de Calidad es un concepto que trata del mejoramiento continuo de las organizaciones en busca directa de de la satisfacción de los clientes, garantizando la calidad de lo que se ofrece.

Como consecuencia de lo anterior CLEAN DEPOT LTDA ve la necesidad de la implementación de una documentación necesaria para lograr la certificación de un del Sistema de Gestión de Calidad, garantizando así la calidad de sus servicios mediante un ente certificador y mejorar el desempeño de las actividades en los procesos, generando mayor productividad y mejor comunicación tanto interna como externa, el proyecto presentado por el estudiante universitario será basado en la norma NTC- ISO 9001 versión 2000, con lo anterior se quiere asegurar que todas las actividades que se realicen para el objetivo principal de este proyecto cumpla con los requisitos establecidos en dicha norma.

El trabajo de campo fue realizado mediante capacitaciones, reuniones, folletos; estas actividades realizadas y coordinadas por el estudiante universitario con la asesoría del director del proyecto en la empresa.

1. TITULO

Levantamiento y estructuración de la documentación para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 Versión 2000 en CLEAN DEPOT LTDA.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas se encuentran en cambio constante, nos encontramos en la era de la globalización, los mercados están creciendo y las oportunidades disminuyen por tal motivo se necesita penetrar, crecer y permanecer en estos mercados de una manera competitiva que garantice la calidad de lo que se ofrece.

Como consecuencia de lo anterior, las empresas tienen como objetivo garantizar la calidad los productos y/o servicios que ofrecen por medio de entes privados y gubernamentales, por tal motivo la certificación ISO 9001 Versión 2000 será un requisito que se deberá cumplir para entrar a competir en grandes mercados.

Actualmente CLEAN DEPOT LTDA. no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2000, que garantice la calidad de sus servicios, y que genere los beneficios antes mencionados, por tal motivo ve la necesidad de iniciar este proyecto con el apoyo de un estudiante de Ingeniería Industrial, para agilizar así el proceso de levantamiento e implementación de la documentación requerida para lograr la certificación con el fin de ser una empresa que satisfaga las expectativas de sus clientes y minimizar los conflictos.

3. JUSTIFICACIÒN

3.1 ECONOMICA

Siendo la calidad hoy uno de los factores esenciales de la competencia en cualquier actividad, se ha generado la necesidad de implementar sistemas normalizados de aseguramiento de la calidad en las organizaciones productivas. Estos sistemas permiten a las compañías operar en forma exitosa compartiendo con ventajas dentro del mercado, persiguiendo el aumento de la demanda para de esta manera incrementar sus ingresos y por siguiente la rentabilidad de los accionistas.

Como un principio de la gestión de calidad identificar, entender al igual que gestionar los procesos interrelacionados con un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos. Además es necesario facilitar el proceso de toma de decisiones dentro de la empresa, basando éstas en el análisis de datos e información reales, que también permitan monitorear el sistema teniendo un objetivo de control para el mejoramiento continuo del desempeño de la organización

Por tanto se requiere un adecuado proceso de levantamiento y estructuración de la información para poder mediante el análisis de ésta, formular mejoras necesarias para optimizar los procesos y el aprovechamiento de los recursos, contribuyendo al aumento de la productividad, para adquirir una ventaja competitiva reflejada en el mejoramiento de la capacidad instalada de la empresa, repercutiendo provechosamente en los costos y tiempos de prestación de los servicios mediante el uso racional de los recursos.

3.2 SOCIAL

El establecimiento de sistemas de calidad dentro de una organización le permite no solamente subsistir sino además, liderar en el desarrollo como en el crecimiento organizacional creando una cultura de compromiso con la calidad, que le permita ser reconocidos en el mercado, contribuyendo al desarrollo empresarial del país.

Para la empresa es primordial satisfacer las necesidades al igual que las expectativas de los clientes; cumpliendo con los objetivos y requisitos de calidad; basados en el mejoramiento continuo de los procesos para crear un excelente clima laboral al recurso humano, con formación, capacitación y participación activa dentro del desarrollo organizacional.

Los aportes en materia social están determinados por la mejora competitiva de la compañía y la seguridad económica que les brinda a sus empleados. El levantamiento de la documentación e implementación para lograr la certificación permitirá consolidar a Clean Depot Ltda. Dentro de la cadena productiva como una organización líder, esto se verá reflejado en un incremento de la demanda de productos, lo cual deriva en la estabilidad del recurso humano con el que cuenta la compañía.

3.3 ACADEMICA

Clean Depot Ltda., me brinda la oportunidad de tener experiencia y conocer a fondo el tema de la gestión de la calidad y su manejo real en la situación colombiana.

Como futuro ingeniero industrial esto enriquecerá mi conocimiento y me hará un profesional competitivo en el concierto laboral con un programa más amplio de posibilidades para contribuir al desarrollo de la sociedad y mejorar las condiciones de vida del país.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Estructurar e implementar la documentación necesaria para lograr la certificación de un Sistema de Gestión de Calidad, Gestionando, apoyando, coordinando y realizando las actividades necesarias para lograr la certificación.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y documentar los diferentes procesos de la organización.
- Sensibilizar y capacitar a todo el personal de la importancia en el manejo adecuado de un SGC.
- Establecer indicadores de gestión.
- Implementación de la documentación.

5. MARCO TEORICO

5.1. ISO

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION (ISO), es la federación mundial que congrega a los organismos nacionales de normalización de unos 100 países (uno por cada nación, Colombia está representada por el ICONTEC). ISO desarrolla normas técnicas colombianas voluntarias que agregan valor a todo tipo de operaciones comerciales.

ISO es una organización no gubernamental fundada en 1947. Su propósito es promover en el mundo el desarrollo de las actividades de normalización, con el fin de facilitar el intercambio internacional de Bienes y Servicios y sirven para proteger y hacer la vida más fácil a los consumidores y usuarios en general.

El trabajo de ISO conduce a acuerdos entre los países, que se publican como normas internacionales.

5.1.1. Organización. En la actualidad ISO tiene unas 120 organizaciones miembros sobre la base de un miembro por país. Su sede es Suiza.

ISO es una organización no gubernamental y, por lo tanto, sus miembros no son gobiernos nacionales, sino que son los institutos de normalización de los respectivos países.

Cada miembro participante tiene derecho a tomar parte en el desarrollo de cualquier norma que juzgue importante para la economía de su país.

ISO, como organización, no certifica sistemas de gestión, ni tampoco organismos certificadores.

5.1.2 Misión Promover en el mundo el desarrollo de la normalización y sus actividades relacionadas, con el fin de facilitar el intercambio internacional de mercancías y servicios, mejorando la eficiencia operacional, la productividad y reduciendo los costos.

5.2. Familia ISO 9000 Versión 2000

La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas internacionales y guías de calidad que ha obtenido una reputación mundial como base para establecer sistemas de gestión de la calidad; constituyen una base para la mejora continua y la excelencia comercial.

Tabla 1. Normas básicas Familia ISO 9000/2000

Normas básicas de la familia ISO 9000	Propósito
ISO 9000 - Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos en vocabulario	Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización.
ISO 9001 - Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos	Esta es la norma de requisitos que se emplea para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, para así conseguir la satisfacción del cliente.
ISO 9004 – Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño	Esta norma proporciona ayuda para la mejora del sistema de gestión de la calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. La

	norma ISO 9004 abarca tanto la eficiencia del sistema de gestión de la calidad como su eficacia.
ISO 19011 – Directrices para la auditoría ambiental y de la calidad	Proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos. Esta norma se puede utilizar internamente o para auditar a los proveedores.

Fuente. Selección y uso de la tercera edición de las normas ISO 9000. Bogotá: ICONTEC, 2002. p. 15

La Norma ISO 9001 se utiliza si se trata de establecer un sistema de gestión que proporcione confianza en la conformidad de su producto con requisitos establecidos o especificados por el cliente y para ser certificado por una entidad externa. La norma reconoce que la palabra “producto” se aplica a servicios, material procesado, hardware y software destinado al cliente o exigido por él.

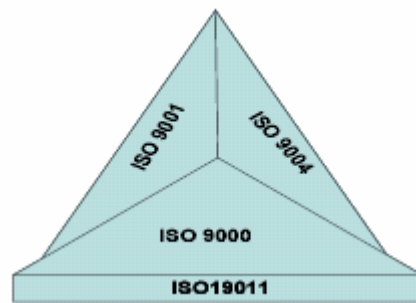
Los cinco capítulos juntos de la Norma ISO 9001 se utilizan para describir cómo debería satisfacer a sus clientes y cumplir con los requisitos legales o reglamentarios aplicables. Además, permite describir las actividades que se usan para suministrar los productos y puede excluir las partes de realización de producto que no sean aplicables a sus operaciones. Los requisitos de las otras cuatro secciones: Sistema de gestión de la calidad, Responsabilidad de la dirección, Gestión de recursos, y Medición, análisis y mejora, se aplican a todas las organizaciones, demostrándose como se aplican en la organización mediante el manual de la calidad u otra documentación.

La Norma ISO 9004 se utiliza para ampliar los beneficios obtenidos de la Norma ISO 9001 a todas las partes que están interesadas o afectadas por sus

operaciones de negocio. Las partes interesadas incluyen a sus empleados, propietarios, proveedores y a la sociedad en general. Proporciona una base para lograr el reconocimiento a través de muchos esquemas de premios nacionales.

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 están armonizadas en cuanto a organización y terminología para ayudarle a moverse con facilidad de una a otra. Ambas normas utilizan el mismo “enfoque basado en procesos” en cuanto a su estructura.

Figura 1. Estructura de la serie ISO 9000/2000



Fuente. Implementación ISO 9000:2000 Icontec

5.3 Procesos

5.3.1 Historia de los Procesos Desde los aportes de Adam Smith en su obra la riqueza de las naciones (1776) y de la Administración Científica (Taylor- Ford: principios del siglo XX) se plantearon los principios de la división del trabajo, especialización en las tareas, procesos fragmentados y cada parte asignado a una persona. Posteriormente con las corrientes Neoclásicas (Fayol y Weber) se crean las estructuras organizacionales, dividiendo la empresa en áreas funcionales con estructuras piramidales.

Por lo anterior las empresas se orientaron a tareas, oficios, funciones, personas, estructuras, pero no a procesos. Los procesos de la empresa nacieron en primer

lugar como resultado de la necesidad de realizar una determinada tarea empresarial. Los procesos se desarrollaron rápidamente para afrontar la necesidad inmediata de atender clientes y soportar requerimientos internos de la empresa.

5.3.2 Gestión por Procesos Es un sistema de gestión que facilita la eficiencia y eficacia de las interacciones en la cadena de valor, orientada hacia el mercado y el cliente buscando generar un valor agregado superior y para el cliente.

Busca asegurar que el proceso produzca los requerimientos de los clientes y manejar su eficiencia y mejoramiento.

- Definir los procesos
- Establecer responsabilidades
- Manejar las relaciones cliente-proveedor
- Evaluar la eficiencia de los procesos

5.3.3 Enfoque basado en procesos Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Uno de los ocho principios de gestión de la calidad sobre los que se basa la serie de Normas ISO 9000:2000 se refiere al "Enfoque basado en procesos", de la siguiente forma: Enfoque basado en procesos es un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

La norma ISO 9000:2000 apartado 3.4.1 define un “**Proceso**” como:

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

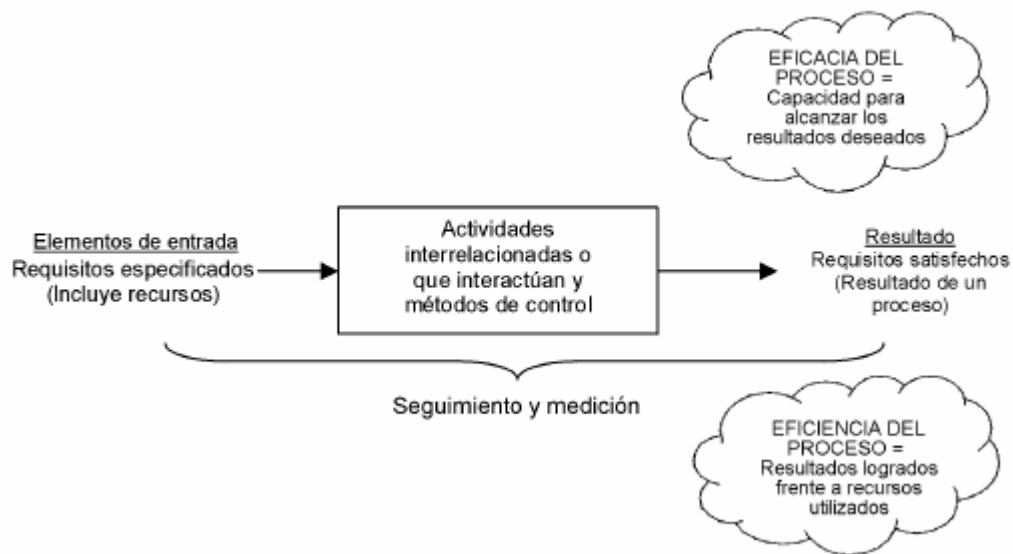
NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

*NOTA 2 Los procesos de una **organización** (3.3.1) son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.”*

Los elementos de entrada (entrada) y los resultados (salida) pueden ser tangibles o intangibles. Ejemplos de entradas y de salidas pueden incluir equipos, materiales, componentes, energía, información y recursos financieros, entre otros.

Para realizar las actividades dentro del proceso tienen que asignarse los recursos apropiados. Puede emplearse un sistema de medición para reunir información y datos con el fin de analizar el desempeño del proceso y las características de entrada y de salida.

Figura 2. Representación esquemática de un proceso



Fuente. ISO/TC 176 STTG Pág. 3

5.3.4 Ciclo Deming en el enfoque basado en procesos El ciclo “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming. Por esa razón es frecuentemente conocido como “Ciclo de Deming”.

Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso pueden lograrse aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles dentro de la organización.

El concepto de PHVA esta presente en todas las áreas de nuestra vida profesional y personal, y se utiliza continuamente, tanto formalmente como de manera informal, consciente o subconscientemente, en todo lo que hacemos.

Figura 3. El ciclo “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar”



Fuente. ISO/TC 176/SC 2/N 544R Pag. 4

La Nota en el apartado 0.2 de la Norma ISO 9001:2000 explica que el ciclo de PHVA aplica a los procesos tal como sigue:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización;

Hacer: implementar los procesos;

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

5.4. Las Normas ISO 9000:2000

Hoy más que nunca es necesario hablar de un tema conocido en el ámbito mundial; con el advenimiento de normas de calidad ISO 9000, y sus requisitos para un sistema de calidad documentado, nos hemos percatado de algo sorprendente, no tenemos sistemas de calidad documentados, ¿Qué es lo que hacemos para mantener el nivel de éxito y cómo darnos cuenta si se mejora?, ¿Cómo revisamos los documentos de calidad?, ¿Dónde se encuentran las instrucciones escritas para hacer cualquier cosa? Precisamente en nuestros tiempos muchas empresas y universidades están buscando mejorar su competitividad a través de los sistemas de gestión de calidad correspondiente a la norma ISO 9000.

No es obra de casualidad que cada semana aparezcan en los medios de publicidad, empresas con desplegados donde dan a conocer su reciente certificación del sistema de gestión de calidad bajo ésta norma.

Al iniciar el proyecto para lograr la certificación del sistema de calidad (S.G.C) por la norma internacional ISO 9001 versión 2.000, se deben compartir a todo el personal los beneficios que se tendrán.

Así mismo, quiero comentar que los requisitos para realizar cada una de las actividades de los procedimientos del S.G.C., surgen primeramente desde la validación de la misión y visión de la organización, de sus valores y su política de calidad, de la planeación estratégica y operativa de cada una de las áreas, de los objetivos de calidad y sus indicadores de medición, hasta la definición en detalles de sus procesos del sistema de gestión de calidad bajo la norma internacional ISO 9001 versión 2000.

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.), es el conjunto de documentos por medio de los cuales la organización asegura la calidad de su operación, en sus productos y/o servicios, el cual está formado por los siguientes documentos: Manual de calidad, procedimientos generales, instrucciones de trabajo, registros de calidad.

Las normas ISO 9000, son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de gestión de calidad.

Las actuales normas NTC-ISO 9001:1994, NTC-ISO 9002:1994, NTC-ISO 9003:1994, se han integrado en una única norma NTC-ISO 9001:2000.⁵ Las normas NTC-ISO 9001:2000 Y NTC-ISO 9004:2000, se han desarrollado como un

par coherente de normas. Mientras las norma NTC-ISO 9001:2000 se orienta más claramente a los requisitos del sistema de gestión de calidad de una organización para demostrar su capacidad de satisfacer la necesidad de los clientes, la norma NTC-ISO 9004:2000, va más lejos, proporcionando recomendaciones para mejorar el desempeño de las organizaciones.

Un objetivo de las revisiones del año 2000 de la familia de normas ISO 9000 es simplificar la estructura y reducir el número de normas dentro de la familia. La norma ISO 9001:2000, tiene la intención de ser genérica y aplicable a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y categoría de producto. No obstante, se reconoce que no todos los requisitos de esta norma serán necesariamente pertinentes para todas las organizaciones.

Las nuevas normas ISO 9001:2000, promueven la adopción de un enfoque basado en los procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora un sistema de gestión de calidad (S.G.C.) el enfoque basado en procesos, está reflejado en la norma ISO 9004:2000, Sistemas de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora de desempeño, y también en la norma ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos. La estructura de veinte elementos de la norma ISO 9001:1994, ha sido reemplazada por un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos.

5.4.1. Sistemas de gestión de la calidad

5.4.1.1 Requisitos generales La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma.

La organización debe:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

5.4.1.2. Requisitos de la documentación La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- Declaraciones documentadas de una política documentada y de objetivos de la calidad.
- Un manual de la calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos en la norma.
- Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
- Los registros requeridos por la norma.

5.4.1.3. ¿Qué es un sistema de gestión de la calidad?

Un sistema de gestión de la calidad es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se hacen las cosas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron. Muchas pequeñas empresas ya están realizando gran parte de las operaciones que la norma especifica.

5.4.1.4 ¿Qué es un sistema de gestión de la calidad ISO 9000?

Un sistema de gestión de la calidad “ISO 9000” es el que se implementa sobre la versión actual de la norma de requisitos, es decir, la norma ISO 9001:2000.

A partir de la actualización 2000, la serie de normas ISO 9000 consta de:

- La norma ISO 9000 que establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de sistema de gestión de la calidad.
- La norma ISO 9001 que establece los requisitos por cumplir.
- La norma ISO 9004, que proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

6. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

6.1 RAZÓN SOCIAL

CLEAN DEPOT LTDA.

6.2 RESEÑA HISTORICA

CLEAN DEPOT Ltda., Fue creada con el fin de prestar servicios de aseo, cafetería, mantenimiento de inmuebles y administración de la propiedad horizontal, a empresas del sector publico, privado, a personas naturales y jurídicas, a entidades Estatales del orden Nacional, Departamental, Municipal, Distrital, establecimientos y centros comerciales, e industriales, conjuntos residenciales, Etc. Que requirieran este tipo de servicio.

Fue constituida el 11 de Noviembre de 1998, hoy en día cuenta con 455 empleados en la parte operativa y 7 en la parte administrativa. Cuenta con un cubrimiento en Bogota y a nivel Departamental en 113 Municipios de Cundinamarca.

6.3 SERVICIOS

- Aseo
- Cafetería
- Mantenimiento de inmuebles
- Administración de la propiedad horizontal

6.4. DATOS GENERALES

CLEAN DEPOT LTDA esta ubicada en Calle 44 # 55 A 25, barrio Salitre Greco, cuenta con nueva sede en la CRA 30 No 95 – 24 / 26 Barrio La Castellana.

Los números telefónicos son: (1) 221 79 11 / 12

NIT 830.052.914-0

6.5. MISIÓN.

Brindar el mejor servicio a las personas, instituciones y Empresas en las labores de Aseo, Cafetería, Mantenimiento y Administración de inmuebles, procurando el mejoramiento continuo en nuestra actividad y brindando nuestra Honestidad, Responsabilidad, Cortesía, Buenos Modales y Buen Trato al servicio de nuestros clientes.

6.6. VISIÓN.

Ser la Empresa líder en los servicios ofrecidos brindando calidad en el servicio al cliente con Calidad Humana, sentido de pertenencia y con la infraestructura requerida para la prestación del servicio, para garantizar la satisfacción del cliente en la prestación de cada uno de sus servicios.

6.7. PRINCIPIOS Y VALORES

- Orientación del servicio al cliente
- Excelencia de la Calidad
- Honestidad
- Responsabilidad
- Cortesía y Buenos Modales

6.8. OBJETIVOS DE CALIDAD.

- Aumentar la satisfacción del cliente
- Mantener en óptimas condiciones los elementos utilizados para la prestación del servicio.
- Mantener el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mantener y Controlar la buena prestación del servicio
- Mantener la competencia del personal

6.9. POLITICA DE CALIDAD.

Prestamos servicios de cafetería, aseo y mantenimiento, con atención oportuna, personal competente, con la infraestructura necesaria, cumpliendo la normatividad aplicable y en la permanente búsqueda de la satisfacción del cliente, a través del mejoramiento continuo

7. TRABAJO DE CAMPO

Aquí se presentará la parte práctica y se dará cumplimiento a los objetivos planteados en el proyecto.

Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, nos basamos en los 8 principios de gestión de la calidad.

- a) Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.*
- b) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.*
- c) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.*
- d) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.*
- e) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.*
- f) Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.*
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.*
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la*

capacidad de ambos para crear valor. Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

7.1. DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN.

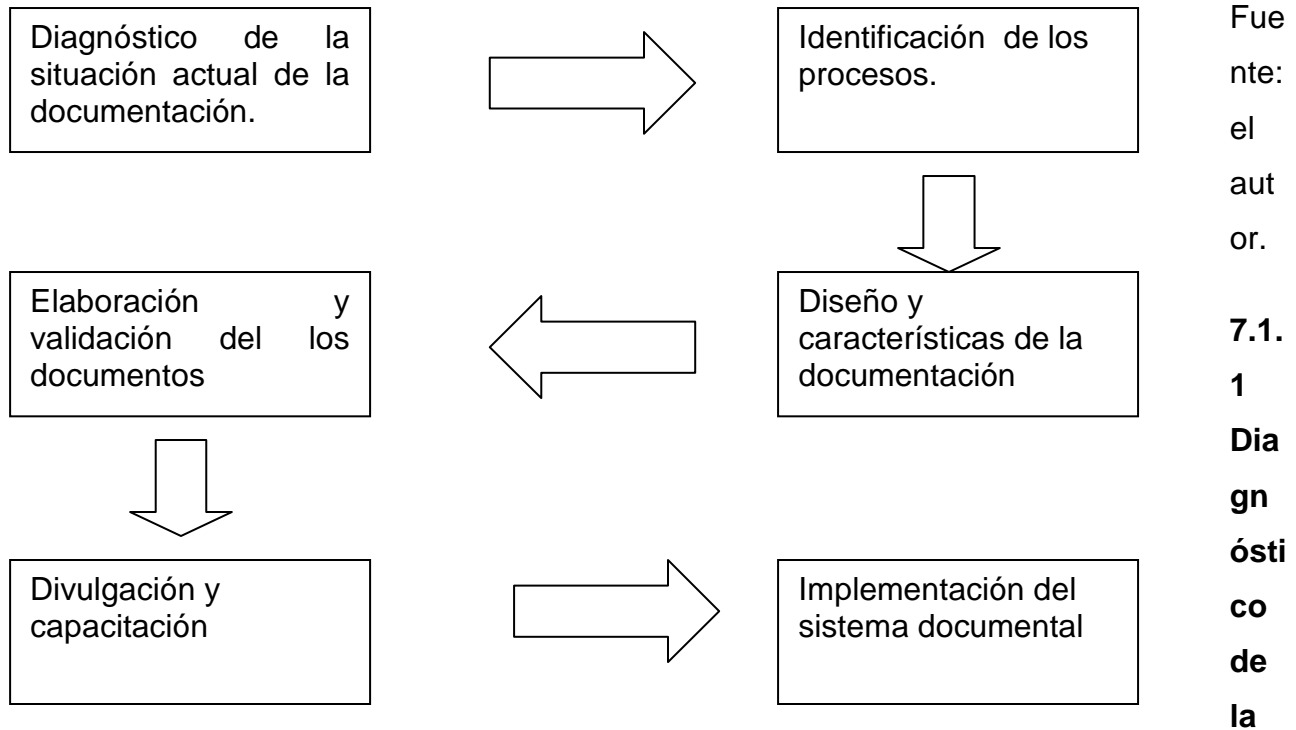
La etapa del levantamiento de la información, documentación e implementación de esta, es de vital importancia ya que esta es la etapa de soporte del sistema de Gestión de la calidad, es en esta etapa es en donde se compromete a todo el personal de la organización, solicitando colaboración y participación al máximo.

En la documentación del sistema de gestión de la calidad se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones, además demuestra la eficiencia de la planeación, operaciones, control y mejora continua de la calidad y sus procesos.

Para lograr el compromiso y concientización de todos los miembros de la organización se realizaron reuniones en donde se manifestó la importancia de este proceso para la empresa, de igual manera se realizaron tareas de capacitación tanto al personal operativo como administrativo, estas tareas consistían en brindar conocimientos básicos sobre el sistema y las normas, juntamente con capacitación específica sobre procedimientos específicos de cada área donde se desempeña el personal.

La metodología que se utilizó se dividió en 6 etapas en donde se desarrollaron actividades que permitieron el cumplimiento de los objetivos establecidos para este proyecto, estas etapas se muestran la siguiente figura:

Figura 4. Estructura del proceso de documentación en Clean Depot Ltda.



situación actual de la documentación Esta etapa tuvo como fin averiguar el estado documental de la empresa, comparando lo existente con las nuevas necesidades que se tenían.

Debido a que Clean Depot no cuenta con ninguna certificación, la documentación existente era mínima; contaba con manuales de funciones para algunos cargos, sin ninguna adaptación a los requisitos de la norma ISO 9001:2000. Por tal motivo este proyecto de documentación se llevo a cabo desde su etapa inicial.

Para la realización de esta etapa se utilizaron métodos de observación, revisión y verificación de documentos.

Este diagnóstico arrojó como resultado determinar lo tipos de documentos que deberían existir en la empresa.

Como consecuencia de este diagnóstico, se tomaron medidas de sensibilización y capacitación a todo el personal de la organización para empezar con la redacción de algunos documentos básicos.

7.1.2 Identificación de procesos La identificación de los procesos se hizo de una manera sencilla, partiendo de las funciones de las diferentes áreas y la interacción de estas actividades. Se identificaron 7 procesos que son los necesarios para un óptimo funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización y una correcta prestación de los servicios.

Los procesos en los cuales se divide el Sistema de Gestión de la Calidad son los siguientes:

Tabla 2. Modelo de procesos

TIPO DE PROCESO		NOMBRE DE PROCESO
P	Procesos de la dirección	Dirección
H	Procesos de la cadena de valor	Comercial
		Operaciones
		Servicio al cliente
H	Procesos de soporte	Recurso humano
		Compras
V A	Procesos de mejoramientos análisis y mejora	Mejoramiento

Esta etapa tuvo como resultado la elaboración del mapa de procesos. Véase el Anexo 1).

(

7.1.3. Diseño y características de la documentación Esta etapa tuvo como objetivo estandarizar los elementos necesarios para la elaboración de la documentación tales como estructura y codificación.

La codificación se estandarizó de la siguiente manera: las 2 primeras letras mayúsculas indican el tipo de documento, las siguientes dos letras también mayúsculas identifican el nombre del proceso al cual pertenece el documento y por ultimo dos dígitos que identifican el consecutivo del documento. (Véase el Anexo 2).

Queda establecido que el Sistema de Gestión de la Calidad de Clean Depot Ltda. se describe globalmente en el Manual de Calidad. Cada proceso que conforma el Sistema tiene un plan de calidad, procedimientos e instructivos que se generan en las etapas de los mismo y finalmente existen registros que evidencian la realización de las actividades de cada uno de los procesos.

Figura 5. Jerarquía de la documentación del S.G.C



Por medio de los planes de calidad para cada proceso se asegura que estén establecidos objetivos del proceso, alcance, recursos de infraestructura necesarios, interacciones, documentos y registros necesarios.

En este mismo punto se definieron la autoridad y responsabilidad en el proceso de elaboración, revisión y aprobación de cada documento

7.1.4. Elaboración y Validación de los documentos En esta etapa se contó con el apoyo de los responsables de cada proceso, para lograr así mejores resultados. Estos documentos fueron revisados y validados por el Director de Calidad de la empresa y por los responsables de las actividades de descritas en los documentos y finalmente fueron aprobados por la Gerencia General.

Gracias a esta etapa se determinaron cómo se realizan las actividades habitualmente, quiénes las realizan y que resultados deben arrojar. Se elaboraron todos los documentos descritos en la Figura 2.

7.1.5. Divulgación y capacitación Esta etapa se realizó con todos los miembros de la organización tanto la parte operativa como administrativa, dando a conocer el manejo y la responsabilidad de la documentación, la nueva manera de operar y la cultura de calidad que se quería crear para así lograr los objetivos establecidos en la empresa, estas actividades se realizaron por medio de reuniones, trabajos de campo, folletos informativos y manuales de instrucción.

Estas reuniones se realizaron de manera que no perturbaron las labores cotidianas de las personas, hubo reuniones individuales con cada dueño de proceso para explicar de una manera detallada el manejo que se debía tener con los documentos y la manera en que se iban a realizar las actividades.

Para finalizar esta etapa se realizó una evaluación individual escrita, con el fin que todo el personal conociera el plan estratégico de la empresa en cuanto a la calidad se refiere; como evidencia de esto quedó la evaluación presentada la cual se anexó en cada hoja de vida.

7.1.6. Implementación del sistema documental Esta etapa trata de que todo lo establecido en la documentación de ponga en práctica, por tal motivo se dio inicio en el momento que todo el personal de la organización se encontraba capacitado con los conocimientos básicos de calidad, del manejo de la información y documentos, para así lograr una implementación exitosa. En esta se etapa se programó una reunión diaria antes de empezar las labores para resolver las dudas que se fueran presentado sobre la marcha.

Indicadores de gestión: Como parte de esta etapa se documentó de igual manera los indicadores de gestión que permiten medir el desempeño de la organización por medio de los resultados. Cada proceso fue el encargado de plantear sus indicadores de gestión de acuerdo con la actividad principal correspondiente y de acuerdo a los aspectos más relevantes de calidad que sirven para medir los servicios que presta la empresa.

Se brindó capacitación a todo el personal con el fin de que conocieran el factor de medición al cual están sujetos y por el cual deben trabajar óptimamente para estar por encima de las metas estipuladas.

9. CONCLUSIONES

- Las actividades de los procesos establecidos, se documentaron y estandarizaron por medio de procedimientos e instructivos para mejorar la prestación de servicios.
- Se realizaron reuniones frecuentes de sensibilización y capacitación con todo el personal de la empresa, logrando difundir la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad y a su vez trajo como resultado la comprensión acerca del mismo, de toda la organización en sus diferentes niveles.
- Se logró una exitosa implementación, gracias al buen manejo de la información y a la colaboración de todos los miembros de la organización.
- Gracias a los indicadores establecidos se pudo verificar el mejoramiento continuo y el cumplimiento de las metas establecidas para cada proceso.

10. RECOMENDACIONES

- Brindar capacitación constate respecto a calidad a todo el personal de la empresa.
- Mantener todos documentos archivados en un sitio seguro para evitar su deterioro y la posible pérdida de estos.
- Mantener y mejorar el Sistema de Calidad implementado en Clean Depot LTDA., a fin de seguir cumpliendo con los requisitos especificados y mantener el Certificado de calidad una vez obtenido.

BIBLIOGRAFIA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Norma técnica colombiana, NTC ISO 9000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2000. 23 p.


INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Norma técnica colombiana, NTC ISO 9001, Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2000. 15 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Manual para las pequeñas empresas. Guía sobre la norma ISO 9001:200. Santa fe de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2000. 25 p.



01/03/2006

Anexo 2

	SELECCIÓN - CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE PERSONAL	CÓDIGO PR-RH-01	VERSIÓN 01
		FECHA DE ACTUALIZACION	PAGINAS X de X

REVISÓ:	APROBÓ:
CARGO:	CARGO:

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. RESPONSABLES

4. DEFINICIONES

5. DESARROLLO

7. REGISTROS

8. CONTROL DE CAMBIOS

01/03/2006

Anexo 2

	SELECCIÓN - CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE PERSONAL	CÓDIGO PR-RH-01	VERSIÓN 01
		FECHA DE ACTUALIZACION	PAGINAS X de X

LEVANTAMIENTO Y ESTRUCTURACION DE LA DOCUMENTACION REQUERIDA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2000

Vanessa Vélez Díaz

*Universidad Autónoma de Occidente
Calle 25 No 115-85 Km. 2 vía Jamundí
www.uao.edu.co
Cali - Colombia*

RESUMEN: Este proyecto de grado tiene como objetivo estructurar e implementar la documentación necesaria para lograr la certificación de un Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta que dicha documentación ayudará a tener un adecuado control y manejo de la información, siendo esta más confiable y oportuna, de tal manera que permita ofrecer un mejor servicio a los clientes y evite el caos administrativo, entre otros problemas.

Palabras Claves: Sistema de Gestión de la Calidad, SGC, ISO 9001:2000, Implementación

1. INTRODUCCIÓN

Debido al cambio, al crecimiento constante en que se encuentran los mercados y a las mayores expectativas de los clientes que cada vez exigen mas garantías en los servicios y/o productos que reciben, las empresas se ven en la necesidad de garantizar que sus productos y/o servicios ofrecidos cumplen con la calidad y los requerimientos que satisfagan a los clientes para así lograr una mayor competitividad y perduración dentro del mercado. Mediante el control de un ente certificador, el cual verifica que efectivamente se cumplen los requerimientos, la empresa obtiene la certificación.

La calidad es hoy uno de los factores esenciales de la competencia en cualquier actividad, como consecuencia se ha generado la necesidad de implementar sistemas normalizados de aseguramiento de la calidad en todas las clases de organizaciones.

Estos sistemas permiten a las compañías operar en forma exitosa compitiendo con ventajas dentro del mercado, persiguiendo el aumento de la demanda para de esta manera incrementar sus ingresos y por ende conseguir la rentabilidad de los accionistas.

Como un principio de la gestión de calidad, identificar, entender al igual que gestionar los procesos interrelacionados con un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.

Por tanto se requiere un adecuado proceso de levantamiento y estructuración de la información para poder mediante el análisis de ésta, formular mejoras necesarias para optimizar los procesos y el aprovechamiento de los recursos, contribuyendo al aumento de la productividad, para adquirir una ventaja competitiva reflejada en la imagen externa de la empresa, en el mejoramiento de la capacidad instalada de la empresa, repercutiendo provechosamente en los costos y tiempos de prestación de los servicios mediante el uso racional de los recursos.

Actualmente CLEAN DEPOT LTDA. no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2000, que garantice la calidad de sus servicios, y que genere los beneficios antes mencionados, por

tal motivo ve la necesidad de iniciar este proyecto con el apoyo de un estudiante de Ingeniería Industrial, para agilizar así el proceso de levantamiento e implementación de la documentación requerida para lograr la certificación con el fin de ser una empresa que satisfaga las expectativas de sus clientes y minimizar los conflictos.

CLEAN DEPOT LTDA., es una empresa que ingresó al mercado desde 1983 prestando servicios de aseo, cafetería, mantenimiento de inmuebles y administración de la propiedad horizontal.

La empresa tiene como misión brindar el mejor servicio a todos sus clientes y su visión es ser la empresa líder en el mercado, para alcanzarla esta empresa ve como un requerimiento lograr la certificación bajo los lineamientos de la ISO 9001:2000.

Este proyecto tiene los siguientes objetivos específicos:

- Identificar y documentar los diferentes procesos de la organización.
- Sensibilizar y capacitar a todo el personal de la importancia en el manejo adecuado de un SGC.
- Establecer indicadores de gestión.
- Implementación de la documentación.

A continuación se describirán las etapas y las actividades que se realizaron en cada una de estas para lograr los objetivos anteriormente planteados.

2. ETAPAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS

A continuación se describirán las actividades que se realizaron en cada una de las etapas, para así dar cumplimiento a los objetivos establecidos.

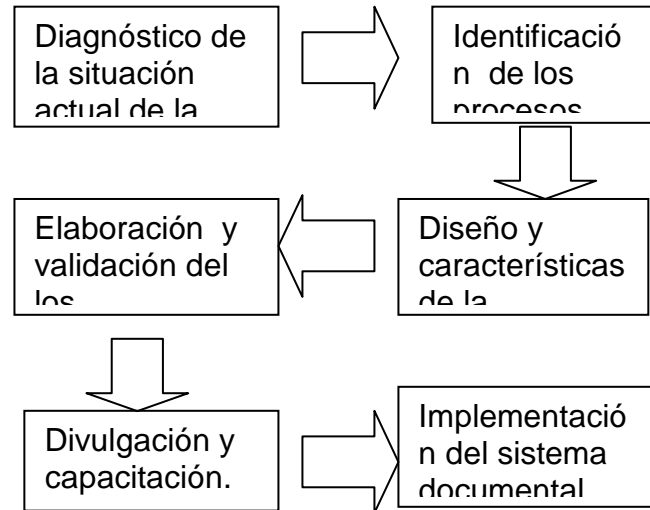


Figura 1. Estructura del proceso de documentación en Clean Depot

2.1 Diagnóstico de la situación actual de la documentación

Esta etapa tuvo como fin averiguar el estado documental de la empresa, comparando lo existente con las nuevas necesidades que se tenían.

Debido a que Clean Depot no cuenta con ninguna certificación, la documentación existente era mínima; contaba con manuales de funciones para algunos cargos, sin ninguna adaptación a los requisitos de la norma ISO 9001:2000. Por tal motivo este proyecto de documentación se llevo a cabo desde su etapa inicial.

Para la realización de esta etapa se utilizaron métodos de observación, revisión y verificación de documentos.

Este diagnóstico arrojó como resultado determinar lo tipos de documentos que deberían existir en Clean Depot.

Como consecuencia de este diagnóstico, se tomaron medidas de sensibilización y capacitación a todo el personal de la organización para empezar con la redacción de algunos documentos básicos.

2.2 identificación de procesos

La identificación de los procesos se hizo de una manera sencilla, partiendo de las funciones de las diferentes áreas y la interacción de estas actividades. Se identificaron 7 procesos que son los necesarios para un óptimo funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización y una correcta prestación de los servicios.

Los procesos en los cuales se divide el Sistema de Gestión de la Calidad son los siguientes:

Tabla 1. Modelo de procesos

TIPO DE PROCESO		NOMBRE DE PROCESO
P	Procesos de la dirección	Dirección
H	Procesos de la cadena de valor	Comercial
		Operaciones
		Servicio al cliente
H	Procesos de soporte	Recurso humano
		Compras
V A	Procesos de mejoramientos análisis y mejora	Mejoramiento

Esta etapa tuvo como resultado la elaboración del mapa de procesos (anexo #1).

2.3 Diseño y características de la documentación

Esta etapa tuvo como objetivo estandarizar los elementos necesarios para la elaboración de la documentación tales como estructura y codificación.

La codificación se estandarizó de la siguiente manera: las 2 primeras letras mayúsculas indican el tipo de documento, las siguientes dos letras también mayúsculas identifican el nombre del proceso al cual

pertenece el documento y por ultimo dos dígitos que identifican el consecutivo del documento (anexo # 2).

Queda establecido que el Sistema de Gestión de la Calidad de Clean Depot Ltda. se describe globalmente en el Manual de Calidad. Cada proceso que conforma el Sistema tiene un plan de calidad, procedimientos e instructivos que se generan en las etapas de los mismo y finalmente existen registros que evidencian la realización de las actividades de cada uno de los procesos.

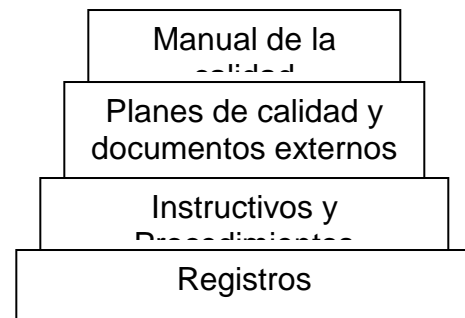


Figura 2. Jerarquía de la documentación del S.G.C

Por medio de los planes de calidad para cada proceso se asegura que estén establecidos objetivos del proceso, alcance, recursos de infraestructura necesarios, interacciones, documentos y registros necesarios.

En este mismo punto se definieron la autoridad y responsabilidad en el proceso de elaboración, revisión y aprobación de cada documento

2.4 Elaboración y Validación de los documentos.

En esta etapa se contó con el apoyo de los responsables de cada proceso, para lograr así mejores resultados. Estos documentos fueron revisados y validados por el Director de Calidad de la empresa y por los responsables de las actividades de descritas en los documentos y finalmente fueron aprobados por la Gerencia General.

Gracias a esta etapa se determinaron cómo se realizan las actividades habitualmente, quiénes las realizan y que resultados deben arrojar. Se elaboraron todos los documentos descritos en la Figura 2.

2.5 Divulgación y capacitación

Esta etapa se realizó con todos los miembros de la organización tanto la parte operativa como administrativa, dando a conocer el manejo y la responsabilidad de la documentación, la nueva manera de operar y la cultura de calidad que se quería crear para así lograr los objetivos establecidos en la empresa, estas actividades se realizaron por medio de reuniones, trabajos de campo, folletos informativos y manuales de instrucción.

Estas reuniones se realizaron de manera que no perturbaron las labores cotidianas de las personas, hubo reuniones individuales con cada dueño de proceso para explicar de una manera detallada el manejo que se debía tener con los documentos y la manera en que se iban a realizar las actividades.

Para finalizar esta etapa se realizó una evaluación individual escrita, con el fin que todo el personal conociera el plan estratégico de la empresa en cuanto a la calidad se refiere; como evidencia de esto quedó la evaluación presentada la cual se anexó en cada hoja de vida.

2.6 Implementación del sistema documental

Esta etapa trata de que todo lo establecido en la documentación de ponga en práctica, por tal motivo se dio inicio en el momento que todo el personal de la organización se encontraba capacitado con los conocimientos básicos de calidad, del manejo de la información y documentos, para así lograr una implementación exitosa. En esta se etapa se programó una reunión diaria antes de empezar las labores para resolver las dudas que se fueran presentado sobre la marcha.

Indicadores de gestión: Como parte de esta etapa se documentó de igual manera los indicadores de gestión que permiten medir el desempeño de la organización por medio de los resultados. Cada proceso fue el encargado de plantear sus indicadores de gestión de acuerdo con la actividad principal correspondiente y de acuerdo a los aspectos más relevantes de calidad que sirven para medir los servicios que presta la empresa.

Se brindó capacitación a todo el personal con el fin de que conocieran el factor de medición al cual están sujetos y por el cual deben trabajar óptimamente para estar por encima de las metas estipuladas.

3. CONCLUSIONES

1. Las actividades de los procesos establecidos, se documentaron y estandarizaron por medio de procedimientos e instructivos para mejorar la prestación de servicios.
2. Se realizaron reuniones frecuentes de sensibilización y capacitación con todo el personal de la empresa, logrando difundir la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad y a su vez trajo como resultado la comprensión acerca del mismo, de toda la organización en sus diferentes niveles.
3. Se logró una exitosa implementación, gracias al buen manejo de la información y a la colaboración de todos lo miembros de la organización.
4. Gracias a los indicadores establecidos se pudo verificar el mejoramiento continuo y el cumplimiento de las metas establecidas.
5. En el Manual de Calidad se expuso la estructura de la documentación utilizada en el sistema y los procedimientos empleados para asegurar que el servicio cumpla con los requisitos establecidos

REFERENCIAS

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS, NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, NTC ISO 9000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C. ICONTEC. 2000-12-15

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS, NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, NTC ISO 9001, Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos. Bogotá D.C. ICONTEC. 2000-12-15

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS
TÉCNICAS. Manual para las pequeñas empresas.
Guía sobre la norma ISO 9001:200. Santa fe de
Bogotá D.C. ICONTEC, 2001.